MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Plan d'accessibilité
2009-2010

Ontario

ISSN # 1708-5586

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	2
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	9
Renseignements	21

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à faire de l'Ontario une province accessible à compter de janvier 2010 lors de l'entrée en vigueur de la première norme, soit celle pour les services à la clientèle.

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2009-2010 continuera à faire progresser le ministère du Procureur général vers l'objectif de rendre l'Ontario accessible pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

En 2008-2009, le ministère a doté tous les tribunaux permanents d'un poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité. Ces coordonnateurs peuvent maintenant répondre aux demandes d'adaptation des personnes handicapées afin qu'elles puissent utiliser et recevoir les services des tribunaux.

En outre, le ministère a progressé considérablement dans l'élaboration de lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice et d'une norme d'affichage dans les palais de justice. Ces deux documents s'appliqueront aux nouveaux travaux de construction touchant les palais de justice.

On peut obtenir les liens aux plans des autres ministères en cliquant sur : **www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/ministry/accessibilityPlans/ministries_accplans10.htm**.

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008. **Tous les ministères de l'Ontario doivent se conformer au Règlement d'ici le 1er janvier 2010**.

Les ministères amorcent une période de transition en vue de se conformer à ce règlement. On a donc ajouté au plan d'accessibilité la présente section qui met en relief les initiatives prises par les ministères en matière de services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

La Division des services aux tribunaux (DST) continue à doter les palais de justice de postes de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité. La fonction principale de ces coordonnateurs est de répondre aux demandes d'adaptation des personnes handicapées afin qu'elles puissent utiliser et recevoir les services des tribunaux. Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, la DST a pris les engagements suivants :

- doter tous les palais de justice permanents d'un poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité;

- élaborer et mettre en oeuvre un plan d'extension du service aux tribunaux satellites et aux tribunaux situés en région éloignée;

- assurer la liaison avec les fournisseurs de services capables d'aider à satisfaire aux demandes d'adaptation;

- évaluer l'efficacité des communications relatives aux services et mettre cette information à jour au besoin.

Résultats obtenus :
Tous les tribunaux permanents ont maintenant un poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité.

Actions proposées :

L'évaluation de la fonction des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité sera terminée d'ici mars 2010.

L'extension du service aux tribunaux satellites et aux tribunaux situés en région éloignée sera terminée d'ici juin 2010.

Des liens ont été établis avec les fournisseurs de services et seront maintenus.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à juin 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Réalisé

La Division des services aux tribunaux mettra à jour les renseignements donnés sur le site Web du ministère et dans d'autres publications au sujet des dispositifs d'accessibilité de chaque palais de justice. Ces renseignements concernent, par exemple, les entrées accessibles, les installations sanitaires accessibles, les appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes et les personnes avec qui

communiquer au sujet des besoins en matière d'accessibilité. Les intéressés pourront consulter ces renseignements avant de se présenter à un palais de justice pour connaître ses dispositifs d'accessibilité.

Résultats obtenus :

Des renseignements sur les dispositifs d'accessibilité des tribunaux et les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité ont été ajoutés aux pages Web du ministère concernant les tribunaux. Ils seront mis à jour périodiquement.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Réalisé

Se fondant sur les bases constituées des connaissances acquises et de la sensibilisation faite au chapitre de l'accessibilité, le ministère élaborera et mettra en œuvre un plan visant à assurer, d'ici le 1er janvier 2010, la conformité au règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Résultats obtenus :

Chaque division du ministère a entrepris une évaluation de l'état de préparation à l'égard de la conformité au règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. L'évaluation portait sur plusieurs questions, notamment :

- Qui sont nos clients au sens du règlement?

- Qui fournit des services aux clients (y compris le personnel du ministère et les fournisseurs externes offrant des services du ministère)?

- Quels services le ministère fournit-il et comment les fournit-il (p. ex., en personne, au téléphone, au comptoir, dans les salles d'audience, au moyen d'Internet)?

Le plan de mise en oeuvre du ministère visant la conformité à la norme tient compte des résultats de l'évaluation de l'état de préparation.

Le ministère a adopté la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO, qui porte sur tous les éléments du règlement. On a produit des guides pour aider l'ensemble du personnel à comprendre les obligations prévues par le règlement et à connaître les diverses manières de fournir des services accessibles à la clientèle.

Le ministère a lancé un site intranet sur l'accessibilité appelé AccessMAG. Il offre des guides, une formation en ligne, des vidéos de sensibilisation et d'autres renseignements sur l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées au sein du ministère. Le site a été annoncé à l'ensemble du personnel du ministère.

Le ministère a aussi lancé un bulletin bimensuel sur l'accessibilité intitulé *Accessibility in Action*. Il fait connaître les pratiques exemplaires et les histoires de réussite, souligne les initiatives clés en matière d'accessibilité et rappelle au personnel ce qu'il peut faire pour offrir des services accessibles à la clientèle.

Chaque employé du ministère doit suivre le cours d'apprentissage en ligne intitulé *May I Help You? Welcoming Customers with Disabilities*. Ce cours renseigne sur les éléments des services à la clientèle accessibles et sur les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées. Il offre des solutions pratiques qui peuvent être appliquées dans les interactions quotidiennes avec les clients handicapés.

Les divisions ont terminé ou terminent la formation de leurs employés qui servent le public. La formation porte sur les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO. Elle porte également sur les procédures et les processus locaux qui touchent la manière dont le personnel sert les personnes handicapées, ainsi que la formation relative aux appareils fonctionnels disponibles aux points de service. On tiendra des dossiers sur les employés qui ont reçu la formation, les sujets étudiés et les dates. Cette formation sera terminée d'ici décembre 2009.

Le ministère est à mettre au point sa politique et son plan de formation sur l'accessibilité. Ces documents prendront effet d'ici décembre 2009 et porteront sur ce qui suit :

- Les exigences en matière de formation continue qui s'appliquent aux nouveaux employés, selon ce qu'exige la norme, et la nouvelle formation fournie en cas d'adoption ou de modification d'une politique, d'une pratique ou d'une procédure qui touche la prestation des services aux personnes handicapées.

- La formation sur d'autres aspects de l'accessibilité pour accroître les connaissances et les compétences en matière d'accessibilité.

Le ministère termine également la mise en oeuvre de la norme, y compris :

- les processus de commentaires sur les services accessibles offerts à la clientèle;

- les processus d'avis en cas de perturbation des services qui touche l'accessibilité des services du ministère.

Ces travaux seront terminés d'ici décembre 2009.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à élaborer une formation et des ressources spécialisées à l'intention du personnel des tribunaux et des intervenants du secteur de la justice dans le but de permettre la prestation de services aux clients atteints d'un handicap neurologique ou mental, d'un trouble du développement ou d'une lésion cérébrale acquise.

Résultats obtenus :

Le ministère a entrepris des recherches et a consulté plusieurs organismes au sujet des besoins des usagers des tribunaux et d'autres clients du ministère ayant un handicap. Ces recherches sont en cours. Par exemple, des représentants du ministère ont rencontré ceux de la Société canadienne de l'ouïe, à la demande de celle-ci, pour discuter des besoins particuliers des personnes ayant à la fois un handicap auditif et mental qui utilisent le système de justice.

Actions proposées :

Évaluer les pratiques actuelles au sein du ministère, en Ontario et ailleurs, et continuera à consulter les parties intéressées ou concernées quant aux formes de soutien spécialisé nécessaires pour les usagers des tribunaux et les autres clients du ministère atteints d'un handicap neurologique ou mental, d'un trouble du développement ou d'une lésion cérébrale acquise.

Élaborer un plan de mise en œuvre progressive qui pourrait prévoir une formation, des ressources d'information et des politiques ou des procédures connexes.

Le ministère fera état des progrès futurs dans le plan d'accessibilité de l'an prochain.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à intégrer des considérations en matière d'accessibilité à tous ses processus d'élaboration ou de révision des politiques et de planification touchant les activités des tribunaux.

Résultats obtenus :

La Division des services aux tribunaux a continué de tenir compte de la perspective de l'accessibilité à toutes les étapes du processus d'examen relatif aux jurys. Les

politiques et les pratiques résultant de l'examen tiendront compte des principes d'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère a pris les engagements suivants :

- intégrer l'accessibilité aux pratiques opérationnelles, aux programmes et aux services;

- se pencher sur les problèmes d'accessibilité lorsque les lois et les règlements sont révisés, mis à jour ou élaborés.

Ces engagements généraux sont permanents. L'objectif est de traiter les problèmes d'accessibilité au cours des processus de planification et d'élaboration des politiques, lorsque la législation est mise à jour ou révisée et pendant la planification des projets afin de prévenir la création de nouveaux obstacles et d'éliminer ceux qui existent. En plus de renforcer l'application des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, ces engagements appuient d'autres principes d'accessibilité.

Résultats obtenus :

La Division des services de justice à la famille a élaboré des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour le Programme de visites surveillées. Les documents relatifs aux contrats de 2010-2011 tiendront compte des exigences en matière d'accessibilité.

Le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) a examiné les dispositions de certaines lois de l'Ontario qui touchent la prestation de ses services au public afin de repérer les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Le BTCP suggère de modifier des lois au besoin, mais il ne prend pas les décisions définitives dans ces dossiers.

Lors d'un examen des lois, des règlements et des politiques du ministère effectué par la Division des politiques aux fins de l'initiative L'Ontario propice aux affaires, les examinateurs ont analysé ces éléments pour repérer les obstacles à l'accessibilité. Un tel obstacle a été repéré au par. 11 (2) de la *Loi sur la vente en bloc*. Le ministère propose d'abroger cette loi.

Le ministère tient compte des exigences en matière d'accessibilité dans le cadre du processus de planification des programmes et d'établissement des budgets. En 2010-2011, la formation des divisions relative à la planification axée sur les résultats mentionnera les exigences en matière d'accessibilité.

La Direction de la gestion des installations invite ses clients, pendant toutes ses discussions avec eux au sujet du choix de nouveaux projets, à planifier de façon proactive et à proposer des projets qui améliorent l'accessibilité de leurs installations. La Direction a aussi indiqué au personnel des programmes chargé de préparer les analyses de rentabilité liées aux immobilisations et aux locaux que l'accessibilité est une priorité ministérielle.

L'Unité de l'accessibilité élabore une trousse sur la perspective de l'accessibilité et commencera à fournir une formation à son sujet au début de 2010. La trousse comprend un ensemble de ressources et un atelier de formation conçus pour aider le personnel chargé d'élaborer les politiques et les programmes à voir son travail dans une perspective d'accessibilité. Elle est destinée au personnel du ministère qui élabore ou approuve les politiques et les guides touchant la prestation des services au public. La formation aidera de façon pratique le personnel à repérer, à éliminer et à traiter les obstacles au cours de la planification et pendant l'élaboration ou la révision des politiques et des programmes.

Actions proposées :

Le personnel utilisera la trousse sur la perspective de l'accessibilité de façon pratique pour intégrer l'accessibilité à la planification des activités et à la conception, à l'élaboration et à la révision de la législation, des politiques et des programmes. Les divisions veilleront à ce que le personnel chargé des politiques et de la planification suive et applique la formation.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité

Secteurs d'intérêt : Services à la clientèle, milieu bâti, emploi, information et communications

Incidence : Lois, règlements, politiques, programmes, services

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à améliorer, pour les personnes handicapées et non handicapées, les possibilités de participer au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles en mettant en œuvre un plan pour que le ministère consulte de façon permanente ses clients et ses employés handicapés et non handicapés.

Résultats obtenus :

Le ministère continue d'élaborer un plan directeur pour consulter les personnes handicapées. Dans l'intervalle, des organismes de services pour personnes handicapées ont participé à l'élaboration d'initiatives importantes, comme les lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice et la formation des coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des palais de justice. De plus, au moyen de comités sur l'accessibilité oeuvrant à l'échelle du ministère et des divisions, le ministère consulte un grand éventail d'employés au sujet d'améliorations possibles de l'accessibilité.

Actions proposées :

Le ministère terminera son plan de consultation et commencera à le mettre en oeuvre.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programmes, services

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à mettre au point les lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice à l'hiver 2009 et la norme d'affichage dans les palais de justice, au printemps 2009.

Résultats obtenus :

Des conseillers ont été chargés de préparer les lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice. Une version définitive a été présentée au ministère au début de septembre 2009.

La version définitive de la norme d'affichage dans les palais de justice est terminée et fait l'objet d'un projet pilote au palais de justice de Barrie. Au moment de la rédaction du présent plan, on prévoit que ce projet sera terminé à l'automne 2009. La norme sera ensuite appliquée à tous les nouveaux travaux de construction liés aux palais de justice.

Actions proposées :
Après des ajustements additionnels des plans des salles d'audience et de la stratégie d'accessibilité proposée par le ministère, la version définitive des lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice sera terminée d'ici le 31 mars 2010. Cette version restera définitive jusqu'à son évaluation en fonction de la Norme d'accessibilité au milieu bâti élaborée en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programmes, services

Engagement : Permanent

Dans des plans d'accessibilité antérieurs, le ministère a pris les engagements permanents suivants :

- intégrer et traiter l'accessibilité en tant qu'élément dans ses demandes liées au plan annuel d'infrastructures (c.-à-d. que la portée et le coût des projets tiendront compte de l'accessibilité) et dans son processus de planification en cours d'exercice en ce qui concerne les projets d'adaptation ou d'immobilisations (p. ex., les entrées, la tribune des juges, les toilettes, les comptoirs publics);

- s'assurer que toutes les demandes de propositions (DP) de la Société immobilière de l'Ontario destinées aux conseillers qui seront chargés de réaliser des projets d'immobilisations ou d'adaptation stipulent que tous les soumissionnaires doivent justifier d'une expérience de la conception et de la construction d'installations sans obstacle.

Résultats obtenus :

De façon permanente, le ministère intègre l'accessibilité à la planification des infrastructures et à la mise en œuvre des projets. Un des moyens utilisés consiste à exiger dans la DP que tous les soumissionnaires justifient d'une expérience de la conception et de la construction d'installations sans obstacle. Par conséquent, les équipes de conseillers comptent des membres ayant une telle expérience. Le plan d'infrastructures de 2009-2010 précise que l'accessibilité est une priorité du ministère en ce qui concerne les projets d'immobilisations.

Actions proposées :

En 2009-2010, le ministère élabore une stratégie provisoire pour réaliser des projets de comptoirs de salle d'audience et d'affichage accessibles dans plusieurs établissements de la province. Cette stratégie sera mise au point d'ici mars 2010. Le ministère élaborera un plan pluriannuel d'accessibilité plus complet lorsque les vérifications relatives à l'accessibilité seront terminées.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programmes, services

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère a pris l'engagement suivant : chaque fois qu'il envisagera de renouveler un bail, il tiendra compte des exigences en matière d'accessibilité et les communiquera à la Société immobilière de l'Ontario (SIO).

La Direction de la gestion des installations (DGI) dressera une liste de vérification relative à l'accessibilité en vue des négociations avec la SIO et les propriétaires d'immeubles à l'égard des améliorations visant à favoriser l'accessibilité qui devront être prévues au moment de la conclusion du nouveau bail ou du renouvellement.

Résultats obtenus :

La SIO élabore présentement une liste de vérification pour tous les renouvellements de bail et les nouveaux baux visant des locaux occupés par le gouvernement.

Actions proposées :

Une fois la liste de vérification dressée par la SIO, la DGI l'examinera pour déterminer si une liste de vérification particulière au ministère sera aussi nécessaire pour son usage interne. La liste de la SIO et celle du ministère (le cas échéant) s'appliqueront au processus de location à bail avant la fin de l'exercice (mars 2010).

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programmes, services

Engagement : Nouveau

Le ministère préparera un plan pluriannuel d'accessibilité pour rendre accessibles aux personnes handicapées tous les palais de justice appartenant au gouvernement de l'Ontario.

Actions proposées :

D'ici mars 2010, conjointement avec la Société immobilière de l'Ontario (SIO), la Direction de la gestion des installations entreprendra l'élaboration d'une vérification pilote relative à l'accessibilité. En avril 2010, la SIO mettra en oeuvre trois vérifications pilotes relatives à l'accessibilité dans certains palais de justice au nom du ministère. Après la mise en oeuvre et l'évaluation des vérifications pilotes, le ministère élaborera une stratégie de réalisation des vérifications dans les autres palais de justice à compter de 2011-2012. Un plan d'accessibilité pluriannuel complet sera élaboré lorsque toutes les vérifications du ministère seront terminées.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2012

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programmes, services

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à atténuer et à prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes atteintes de polysensibilité chimique.

Résultats obtenus :

La Direction de la gestion des installations (DGI) négocie présentement avec la Société immobilière de l'Ontario à ce sujet. Étant donné le transfert au nouveau fournisseur de services de gestion d'immeubles et de terrains (CB Richard Ellis), qui se fera de l'automne 2009 au printemps 2010, il n'y a pas eu de progrès relativement à l'engagement du ministère de traiter les questions liées aux personnes atteintes de polysensibilité chimique. Le choix et l'utilisation des produits de nettoyage dans les locaux du ministère relèvent du fournisseur de services.

Actions proposées :

Le ministère élaborera de nouvelles normes de nettoyage pour les locaux qu'il occupe. La DGI élaborera ces normes en collaboration avec le Conseil de gestion des locaux du ministère. Dans le cadre de ce processus, seront examinées des questions touchant les produits et les pratiques de nettoyage qui peuvent déclencher des réactions indésirables chez les personnes atteintes de polysensibilité chimique.

La DGI renouvelle cet engagement et le tiendra d'ici l'automne 2010. Lorsque le nouveau fournisseur sera complètement opérationnel, le ministère lancera des discussions à ce sujet et demandera à CB Richard Ellis de mettre à contribution son expertise pour veiller à ce que les produits de nettoyage soient sécuritaires, respectent l'environnement et ne déclenchent pas de réactions indésirables chez les personnes atteintes de polysensibilité chimique.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programmes, services

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à examiner ses systèmes, ses procédures et son matériel de sécurité dans le but de repérer et d'éliminer les obstacles à l'accès autonome des personnes handicapées.

Résultats obtenus :

La réalisation de cet engagement a été reportée à la fin de 2011 pour qu'elle soit combinée à un examen plus général des systèmes de sécurité des palais de justice.

Actions proposées :

Le ministère examinera ses systèmes de sécurité afin de repérer les obstacles pour les personnes handicapées et de définir des priorités pour les éliminer. Il élaborera un plan pour modifier les systèmes de sécurité au besoin et la planification annuelle des infrastructures tiendra compte d'une liste de priorités à cet égard.

Les répercussions sur le plan de l'accessibilité pour les personnes handicapées seront évaluées dans le cadre du processus de planification du ministère touchant la sécurité de l'ensemble des installations. Au besoin, on prendra des mesures pour prévenir ou éliminer les obstacles à l'accès autonome des personnes handicapées qui pourraient découler d'une amélioration des systèmes et des procédures de sécurité.

Pour favoriser le processus, la Division des services aux tribunaux élaborera des lignes directrices sur les manières de répondre aux besoins des personnes handicapées dans la planification de la sécurité des tribunaux et la prestation des services de sécurité. La Division travaillera sur ces lignes directrices en collaboration avec la Direction de la gestion des installations du ministère, avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels et avec d'autres entités. Un plan sera élaboré pour appliquer les lignes directrices dans tous les palais de justice.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à décembre 2011

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Politiques

Engagement : Nouveau

Le ministère mettra en oeuvre des processus pour que les dispositifs d'accessibilité des installations et des immeubles soient inspectés fréquemment, pour veiller à ce qu'ils soient en bon état et pour que les réparations et l'entretien nécessaires se fassent en temps opportun.

Actions proposées :

On envisagera de créer des processus et des guides additionnels concernant ce qui suit :

- les divers niveaux de responsabilité au sein du processus;

- les dispositifs et les appareils fonctionnels à inspecter régulièrement;

- les obstacles qui empêchent d'utiliser les dispositifs d'accessibilité ou d'y accéder (p. ex., travaux de construction bloquant l'accès à une entrée, boîtes ou autres articles bloquant l'accès à un ouvre-porte automatique).

- les mesures provisoires à prendre pendant qu'on répare un dispositif.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes, services, politiques

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à améliorer l'accessibilité des communications écrites qui sont produites par ou avec lui.

Résultats obtenus :

Le ministère a élaboré une politique sur la création de documents accessibles ainsi que des guides et de la documentation de formation sur la création de documents MS Word et de courriels accessibles.

Action proposée :

D'ici mars 2010, le ministère mettra au point des procédures de conversion des documents à d'autres formats.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes, services, politiques

Engagement : Réalisé

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à améliorer l'accessibilité de ses sites intranet pour les employés handicapés et à continuer de perfectionner les dispositifs d'accessibilité de son site Internet.

Résultats obtenus :

Le webmestre de l'intranet du ministère a dressé la liste des webmestres des sites intranet des divisions. Il communiquera au groupe les pratiques exemplaires et les conseils obtenus d'un comité œuvrant à l'échelle du gouvernement.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes, services, politiques

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à augmenter l'utilisation d'un langage clair dans ses communications internes et externes.

Résultats obtenus :

La Direction des communications a élaboré une liste de conseils sur le langage clair et l'a communiquée à toutes les divisions. En outre, les avocats de la Division des services juridiques ont accès à un guide sur l'utilisation du langage clair. Plusieurs divisions ont créé des versions en langage clair de documents publics clés et certaines examinent tous les documents publics pour s'assurer qu'ils emploient un langage simple avant leur diffusion. Tous les documents de niveau ministériel du site Web sont aussi examinés à cet égard avant leur affichage.

Action proposée :

Dans la mesure du possible, toutes les divisions du ministère utiliseront un langage clair dans les nouveaux documents.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, le ministère s'est engagé à améliorer les services d'interprétation gestuelle et de sous-titrage en temps réel, la technologie d'assistance et les services humains pour contribuer à éliminer les obstacles en matière d'information et de communications pour les personnes handicapées.

Résultats obtenus :

La Division des services aux tribunaux (DST) et le Secrétariat ontarien des services aux victimes (SOSV) ont acheté des imprimantes braille et élaborent ensemble un protocole pour permettre au reste du ministère d'imprimer des documents braille.

Aux fins de la conformité à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au *Code des droits de la personne*, la DST révise sa politique en vue d'offrir des services d'interprétation gestuelle sur demande dans toutes les instances devant les tribunaux. De plus, elle envisage diverses stratégies pour accroître la disponibilité de l'interprétation gestuelle dans les tribunaux.

Le SOSV dispose de logiciels ATS à des endroits stratégiques dans la province et adoptera un processus d'inscription qui permettra aux clients utilisant le système ATS d'obtenir des services même dans les bureaux qui ne sont pas munis de ce système.

Bien que le plan d'accessibilité de l'an dernier ne le mentionnait pas comme action proposée, l'Unité de l'accessibilité a élaboré un ensemble de guides sur les manières de surmonter les obstacles en matière de communications pour les personnes handicapées au moyen de l'interprétation gestuelle, du sous-titrage en temps réel, d'appareils fonctionnels pour personnes malentendantes et d'autres mesures que le personnel peut prendre. Les guides décrivent les services, les considérations spéciales liées à la planification, les manières d'obtenir ces services d'assistance et ce dont il faut tenir compte pour louer ou acheter du matériel. Les documents ont été mis à la disposition de l'ensemble du personnel grâce au site intranet AccessMAG et à des communications additionnelles au sein des divisions.

La DST a distribué les outils mentionnés ci-dessus aux coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité des tribunaux pour qu'ils soient mieux informés en ce qui concerne les manières d'obtenir des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes et d'autres services d'assistance, ainsi que la nécessité d'offrir de tels services.

Actions proposées :

La DST envisage d'autres stratégies pour accroître la disponibilité des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes. Les progrès futurs figureront dans le plan d'accessibilité de l'an prochain. Veuillez vous reporter au nouvel engagement en matière d'information et de communications qui concerne la disponibilité en temps opportun des adaptations liées aux handicaps qui sont utilisées fréquemment.

Un engagement concernant l'élaboration d'une stratégie pluriannuelle visant l'installation de matériel d'aide à la communication et la mise en œuvre de politiques et de procédures connexes dans l'ensemble du ministère a été reporté à l'exercice 2010-2011.

Calendrier de mise en oeuvre : Septembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Programmes, services

Engagement : Nouveau

La Division des services aux tribunaux (DST) accroîtra la disponibilité en temps opportun des adaptations liées aux handicaps qui sont demandées et utilisées fréquemment par les usagers des tribunaux.

Actions proposées :

La DST se penchera initialement sur les types suivants d'adaptations :

- les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes;

- le sous-titrage en temps réel;

- la disponibilité des documents relatifs aux tribunaux dans d'autres formats.

La DST commencera par examiner son rendement actuel à l'égard de ces adaptations, y compris les délais de réponse. Le ministère envisagera la nécessité de soutiens opérationnels et d'objectifs en matière de service dont le public pourrait être informé (c.-à-d. des renseignements pour les usagers des tribunaux concernant le délai normal d'obtention de certaines adaptations). La DST collaborera avec d'autres sections du ministère oeuvrant dans les palais de justice, y compris le Secrétariat ontarien des services aux victimes et les bureaux des procureurs de la Couronne.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Politiques, services

Engagement : Nouveau

Le ministère élaborera des politiques et des guides connexes concernant les réunions accessibles.

Actions proposées :

L'Unité de l'accessibilité examinera les pratiques exemplaires qui permettent de rendre un éventail de types de réunions accessibles pour les personnes handicapées. Ces pratiques exemplaires concernent, par exemple, l'aménagement de la salle de réunion, les invitations et les communications relatives à la réunion, les processus pour prévoir les adaptations individuelles à l'intention des participants handicapés, ainsi que l'accès à l'information et à la discussion pendant la réunion.

L'Unité de l'accessibilité dirigera l'élaboration des politiques et des guides, mais consultera diverses sections du ministère pour déterminer la meilleure approche stratégique et les types de guides et de soutiens qui seraient utiles.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes, services

Engagement : Permanent

Dans le plan d'accessibilité de l'an dernier, la Division des services aux tribunaux s'est engagée à travailler de concert avec les bureaux des juges en chef dans le but de mettre au point un processus visant à répondre aux besoins des juges et des juges de paix en ce qui concerne les mesures d'adaptation liées à l'emploi.

Résultats obtenus :

Les besoins en matière d'adaptation sont comblés et l'élaboration du processus formel est en cours.

Action proposée :

Les travaux d'élaboration du processus formel relatif aux adaptations continueront.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes, services

Engagement : Réalisé

Dans le cadre de sa stratégie de diversité de portée générale, le Comité de la diversité du ministère élaborera des stratégies afin d'accroître la sensibilisation aux problèmes liés à la diversité et de s'assurer que le lieu de travail est sans obstacle et constitue un milieu inclusif pour tous, peu importe l'origine et les capacités.

Résultats obtenus :

Un directeur de la diversité et de l'inclusivité et une coordonnatrice en matière de diversité ont été nommés. La Stratégie de diversité a été approuvée en septembre 2009. Les stratégies approuvées comprennent un programme de mentorat sur la diversité, une évaluation de l'apprentissage en matière de diversité à l'intention du Comité de la haute direction, une page Web et une bibliothèque de ressources sur la diversité, des comités sur la diversité dans les divisions et les régions outre le comité interministériel, ainsi que des activités de sensibilisation et d'apprentissage.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Politiques, programmes, services

Engagement : Nouveau

Le ministère accroîtra l'accessibilité des programmes de formation pour les employés handicapés.

Actions proposées :

Toutes les divisions du ministère examineront les programmes de formation actuels offerts par le ministère pour déterminer leur niveau d'accessibilité et recommander des améliorations. Par exemple, on pourrait repérer des obstacles liés à la façon de fournir la formation, à la documentation utilisée ou, dans le cas de la formation en personne, à l'aménagement du local de formation.

L'Unité de l'accessibilité élaborera des guides pour aider les divisions à faire cette analyse.

À mesure qu'ils seront mis en oeuvre, tous les nouveaux programmes de formation comprendront des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour prévenir la création d'obstacles.

Si l'on charge des fournisseurs ou des partenaires externes d'élaborer ou de fournir la formation, le ministère veillera à ce que des exigences en matière d'admissibilité soient intégrées aux ententes de services.

Le ministère des Services gouvernementaux offre plusieurs programmes de formation aux autres ministères. Le ministère du Procureur général collaborera avec lui pour régler les problèmes d'accessibilité liés à ces programmes.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2009 à mars 2011

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programmes, services, politiques

Engagement : Réalisé

Pour donner suite au Sondage sur la participation des employés de la fonction publique de l'Ontario réalisé en 2009, la Direction des ressources humaines recueillera des renseignements sur les raisons pour lesquelles les employés handicapés du ministère participent au milieu de travail ou non.

Résultats obtenus :

Un rapport a été produit et les initiatives spécifiques ont été intégrées au plan en matière de diversité. On a notamment analysé les résultats du sondage de 2009 concernant les employés du ministère qui se sont déclarés handicapés en fonction de chacun des objectifs clés du ministère. Cela a permis de repérer les secteurs à l'égard desquels ces employés avaient des préoccupations particulières et ceux à l'égard desquels leurs réponses correspondaient à celles de l'ensemble du ministère.

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Téléphone :

Renseignements généraux : (416) 326-2220

Numéro ATS : (416) 326-4012

Sans frais : 1 800 518-7901

Courriel : Ministère du Procureur général

Site Web du ministère : www.ontario.ca/procureurgeneral

Rendez-vous sur le **site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires**. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

ServiceOntario Publications
Tél. : 1 800 668-9938
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN # 1708-5586
This document is available in English.